ЕВРАЗИЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ
КОЛЛЕГИЯ

Р Е Ш Е Н И Е

« » 201 г. **№** г. Москва

Об утверждении регламента сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза

В целях реализации пункта 27 Протокола об информационно-коммуникационных технологиях и информационном взаимодействии в рамках Евразийского экономического союза (приложение № 3 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года) и в соответствии с пунктом 30 указанного Протокола Коллегия Евразийской экономической комиссии **р е ш и л а:**

1. Утвердить прилагаемый регламент сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза.

2. Настоящее Решение вступает в силу по истечении 30 календарных дней с даты его официального опубликования.

Председатель Коллегии
Евразийской экономической комиссии Т. Саркисян

УТВЕРЖДЕН

Решением Коллегии
Евразийской экономической комиссии
от 201 г. №

Р Е Г Л А М Е Н Т
сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет состав, содержание и параметры качества мероприятий по сопровождению и техническому обслуживанию интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза (далее соответственно – интегрированная система, Союз), функции, осуществляемые службами технической поддержки, их границы ответственности и порядок взаимодействия между ними.

2. Для целей настоящего Регламента используются понятия, которые означают следующее:

«техническое обслуживание» – комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию эксплуатационной готовности информационной системы;

«сопровождение» – деятельность по обеспечению устойчивого функционирования и развития информационной системы;

«заявка» – любой запрос пользователя на получение, восстановление функционирования или изменение функции информационной системы (подсистемы, компонента);

«инцидент» – любое событие, приводящее к нарушению функционирования информационной системы (подсистемы,

компонента) либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование;

«пользователь» – лицо, участвующее в функционировании информационной системы или использующее результаты ее функционирования;

«служба технической поддержки» – сервисная структура, включающая эксплуатационный персонал информационной системы, оказывающая пользователям различные сервисы и услуги при использовании информационной системы и участвующая в процессах сопровождения и технического обслуживания информационной системы.

Иные понятия, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года, включая Протокол об информационно-коммуникационных технологиях и информационном взаимодействии в рамках Евразийского экономического союза (приложение № 3 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года), и актами органов Союза, регулирующими вопросы создания и развития интегрированной системы.

3. Сопровождение и техническое обслуживание интегрированной системы осуществляется в целях обеспечения ее устойчивого функционирования.

4. Объектом сопровождения и технического обслуживания являются подсистемы и компоненты интегрированной системы в составе интеграционного сегмента Комиссии и национальных сегментов государств-членов, а также объединяющая их информационно-коммуникационная инфраструктура.

5. Комиссией обеспечивается:

1) организация сопровождения и технического обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы в составе интеграционного сегмента Комиссии;

2) организация сопровождения программного обеспечения, разработанного в рамках работ по созданию и развитию интегрированной системы, переданного заказчикам национальных сегментов для использования в составе национального сегмента;

3) организация доступа из информационно-коммуникационной сети «Интернет» к информационному порталу Евразийского экономического союза;

4) организация передачи данных между сегментами интегрированной системы;

5) организация передачи данных между интеграционным сегментом Комиссии и информационными системами международных объединений и третьих стран в рамках реализации межгосударственных соглашений, входящих в право Союза.

6) консультационная поддержка в техническом обслуживании интеграционных шлюзов и доверенных третьих сторон национальных сегментов, разработанных на основе типового интеграционного шлюза и типовой подсистемы доверенной третьей стороны;

7) мониторинг функционирования интегрированной системы в соответствии с инструктивно-методическими документами, разрабатываемыми Комиссией.

6. Заказчиками национальных сегментов обеспечивается:

1) организация сопровождения и технического обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы в составе национального сегмента государства-члена;

2) координация подключения информационных систем уполномоченных органов, участвующих в реализации общих процессов в рамках Союза, к национальному сегменту;

3) организация технического обслуживания подсистем и компонентов, реализованных с использованием программного обеспечения, полученного от Комиссии (в том числе компонентов базовой реализации общих процессов);

4) мониторинг функционирования национального сегмента (средства мониторинга и объекты мониторинга операторами национальных сегментов определяются самостоятельно).

7. Для осуществления указанных функций заказчик национального сегмента определяет специализированные организации (оператор национального сегмента, оператор интеграционного шлюза, оператор доверенной третьей стороны и пр.) и информирует об этом Комиссию в течение 5 рабочих дней после определения (изменения) указанных специализированных организаций.

8. Уполномоченными органами – участниками общих процессов обеспечивается:

1) подключение информационных систем, используемых для реализации общих процессов, к национальному сегменту при координации заказчика национального сегмента и во взаимодействии с специализированными организациями, указанными в пункте 7 настоящего Регламента;

2) сопровождение и техническое обслуживание информационных систем, используемых для реализации общих процессов;

3) консультационная поддержка пользователей по функциональным вопросам реализации общего процессов.

9. Для сопровождения и технического обслуживания интегрированной системы и обеспечения реализации общих процессов заказчиками национальных сегментов (специализированными организациями, определенными заказчиками национальных сегментов) и уполномоченными органами – участниками общих процессов организуется функционирование служб технической поддержки, которые взаимодействуют между собой при координации службы технической поддержки интегрированной системы, функционирование которой организуется Комиссией.

II. Техническое обслуживание

10. Мероприятия по техническому обслуживанию включают:

1) мониторинг функционирования подсистем и компонентов, в том числе показателей производительности вычислительной и коммуникационной инфраструктуры, в том числе на основании регламентной отчетности, предоставляемой в электронном виде службами технической поддержки национальных сегментов;

2) техническую поддержку пользователей;

3) предоставление пользователям доступа к программному обеспечению подсистем и компонентов;

4) формирование заявок на доработку программного обеспечения подсистем и компонентов интегрированной системы;

5) контроль реализации доработок программного обеспечения подсистем и компонентов;

6) выполнение регламентного обслуживания подсистем и компонентов, включая операции по резервному копированию данных (метаданных), в соответствии с эксплуатационной документацией на такие подсистемы и компоненты;

7) анализ и устранения инцидентов, возникающих при эксплуатации подсистем и компонентов;

8) восстановление информации и работоспособности после отказов и сбоев в функционировании подсистем и компонентов, проверку целостности информации после устранения сбоев (нештатных ситуаций) в соответствии с эксплуатационной документацией на такие подсистемы и компоненты;

9) настройку и контроль процедур формирования резервных копий баз данных (информационных ресурсов);

10) периодический контроль целостности логической и физической структуры баз данных, в соответствии с эксплуатационной документацией на подсистемы и компоненты;

11) администрирование состава ролей и прав пользователей;

12) актуализацию используемых в подсистемах интегрированной системы справочников и классификаторов (при получении соответствующей информации от операторов, осуществляющих ведение справочников и классификаторов);

13) выполнение работ по загрузке в подсистемы и компоненты данных справочников и классификаторов, исторических массивов данных и прочих данных, необходимых для эксплуатации подсистем и компонентов;

14) выполнение прочих работ, связанных с техническим обслуживанием в целях поддержки работоспособности интегрированной системы.

11. В рамках технической поддержки пользователей службами технической поддержки обеспечивается реализация следующих задач:

1) прием заявок пользователей (в электронном виде или с использованием средств связи) для осуществления оперативного администрирования и технической поддержки;

2) оказание консультаций пользователям по вопросам, связанным с функционированием процессов электронного обмена данными между сегментами интегрированной системы и подключением ведомственных информационных систем к национальным сегментам;

3) регистрация заявок на доработку программного обеспечения подсистем и компонентов и контроль за их исполнением;

4) оповещение пользователей о временной недоступности подсистем и компонентов, результатах рассмотрения, обработки и исполнения заявок пользователей в соответствии с эксплуатационной документацией на подсистемы и компоненты.

III. Сопровождение

12. Мероприятия по сопровождению включают:

1) настройку подсистем и компонентов в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией;

2) обеспечение максимальной надежности и производительности подсистем и компонентов;

3) анализ функционирования подсистем и компонентов;

4) выявление отклонений фактических эксплуатационных характеристик подсистем и компонентов от проектных значений и установление причин этих отклонений;

5) устранение выявленных недостатков и обеспечение стабильности эксплуатационных характеристик подсистем и компонентов;

6) доработку подсистем и компонентов по заявкам пользователей;

7) организация внесения необходимых изменений в документацию на подсистемы и компоненты.

IV. Параметры качества

13. Функционирование интегрированной системы должно обеспечиваться в круглосуточном режиме с допустимыми перерывами на профилактику и перенастройку и простоями в связи с неисправностью не более 44 часов в год при среднем времени устранения неисправности, вызвавшей простой, не более 4 часов.

14. Для функционирования каналов передачи данных между сегментами интегрированной системы должен обеспечиваться согласованный уровень сервиса 24 часа 7 дней в неделю 365 (6) дней в году. При этом должен обеспечиваться коэффициент доступности не ниже 0,995.

15. Время восстановления работоспособности каналов передачи данных не должно превышать 4 часов. Общее время недоступности канала – не более 0,85 % календарного месяца. Недоступность канала в связи с профилактическими работами – не более 0,3 % календарного месяца. Пропускная способность каналов передачи данных между сегментами интегрированной системы – не менее 50 Мбит/с.

16. Максимальный срок обработки заявки службами технической поддержки определяется в соответствии с таблицами 1 и 2.

Таблица 1

Приоритет заявки

Приоритет	Описание
Блокирующий	Подсистема (компонент) полностью не доступна для всех категорий пользователей
Критический	Одна или более функция любой подсистемы (компонента) полностью не доступна для всех категорий пользователей

Высокий	Наблюдается нарушение работоспособности одной или более функций подсистемы (компонента) для группы пользователей
Средний	Наблюдается нарушение работоспособности одной или более функций подсистемы (компонента) для отдельных пользователей
Низкий	Выполнение функций подсистемы (компонента) возможно с замечаниями (например, увеличено время отклика)

Таблица 2

Срок обработки заявки

Тип заявки	Срок обработки
Инцидент	не более 2 часов для заявки с приоритетом «блокирующий»; не более 4 часов для заявки с приоритетом «критический»; не более 8 часов для заявки с приоритетом «высокий»; не более 24 часов для заявки с приоритетом «средний»; не более 48 часов для заявки с приоритетом «низкий»;
Запрос на обслуживание	время перевода заявки в статус «В работе» – не более 1 часа; время перевода заявки в статус «Отложена» или «Отменена» – не более 4 часов; время выполнения заявки – не более 48 часов;
Запрос на доработку	время обработки заявки не более 12 часов. Общий срок реализации изменения не регламентирован и определяется индивидуально в рамках процесса управления изменениями
Регламентные работы	срок согласования регламентной работы – не более 4 часов. срок выполнения регламентных работ не регламентируется

V. Взаимодействие технических служб

17. Взаимодействие служб технической поддержки осуществляется в целях:

1) обеспечения обработки заявок пользователей в установленные сроки;

2) взаимного информирования об инцидентах, а также о технологических перерывах в функционировании подсистем и компонентов;

3) согласования порядка и сроков проведения мероприятий по техническому обслуживанию подсистем и компонентов;

4) согласования порядка и сроков обновления программного обеспечения;

5) решения иных оперативных вопросов;

6) формирования базы знаний по вопросам обеспечения функционирования, развития и использования интегрированной системы.

18. Службой технической поддержки Комиссии и службами технической поддержки национальных сегментов обеспечивается предоставление «горячей линии» по телефону и электронной почте.

19. Предоставление «горячей линии» по телефону обеспечивается по рабочим дням с 7:00 до 21:00 (по местному времени). Предоставление «горячей линии» по электронной почте обеспечивается круглосуточно 365 (6) дней в году.

20. Для эффективной организации работ по сопровождению и техническому обслуживанию интегрированной системы, обеспечения оперативного взаимодействия служб технической поддержки Комиссией в рамках информационного портала Союза создается и обеспечивается функционирование портала технической поддержки интегрированной системы.

До ввода в действие каждого общего процесса должны проводиться мероприятия по наполнению портала технической поддержки информацией, необходимой для эксплуатации и сопровождения общего процесса.

21. На портале технической поддержки интегрированной системы обеспечивается регистрация заявок, связанных с функционированием общих информационных ресурсов и с осуществлением

межгосударственного информационного взаимодействия с использованием интегрированной системы, и отслеживается процесс их решения.

22. Для учета заявок, не связанных с функционированием общих информационных ресурсов и не влияющих на осуществление межгосударственного информационного взаимодействия с использованием интегрированной системы, техническими службами могут использоваться собственные системы учета заявок, требования к которым настоящим регламентом не устанавливаются.

23. Функционирование портала технической поддержки интегрированной системы обеспечивается Комиссией.

24. Информация с результатами мониторинга функционирования национального сегмента представляется заказчиком национального сегмента (специализированными организациями, определенными заказчиком национального сегмента) для обобщения в Комиссию с использованием портала технической поддержки интегрированной системы ежемесячно не позднее 5 рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

25. Обобщенная информации с результатами мониторинга интегрированной системы размещается Комиссией в закрытой части портала технической поддержки интегрированной системы ежемесячно не позднее 10 рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

26. Регламентированный доступ к порталу технической поддержки предоставляется сотрудникам технических служб Комиссии, заказчиков национальных сегментов, операторов национальных сегментов, уполномоченных органов – участников общих процессов, подрядных организаций, оказывающих услуги Комиссии и уполномоченным

органам государств-членов по сопровождению и развитию интеграционного и национальных сегментов интегрированной системы.

27. На портале технической поддержки размещается информация о программном обеспечении, разработанном в рамках работ по созданию и развитию интегрированной системы, предусматривающем возможность его использования в составе национального сегмента (интеграционный шлюз, подсистема доверенной третьей стороны, адаптеры, компоненты базовой реализации общих процессов и пр.), и передаваемое в соответствии с порядком, утвержденным Решением Коллегии Евразийской экономической комиссии от 26 января 2016 г. № 10.

28. На портале технической поддержки размещается реестр указанного в пункте 25 программного обеспечения, а также информация о выпуске новых версий и (или) обновлений программного обеспечения, для сотрудников заказчиков и операторов национальных сегментов предоставляются сервисы для скачивания версий и (или) обновлений программного обеспечения, а также сервисы обратной связи для информирования о выявленных в процессе использования программного обеспечения сбоях, отказах или иных недостатках.

29. Актуальная информация о телефонах и адресах электронной почты «горячей линии» технических служб, а также об ответственных сотрудниках технических служб заказчика национального сегмента и уполномоченных органов – участников общих процессов представляется в Комиссию заказчиком национального сегмента.

30. Указанная информация дублируется по электронной почте на адрес электронной почты департамента Евразийской экономической комиссии, в компетенцию которого входит координация работ по созданию и развитию интегрированной системы.

31. Размещение на информационном портале Союза информации о телефонах и адресах электронной почты «горячей линии» технических служб обеспечивается Комиссией в течении 3 рабочих дней с момента получения такой информации.

Актуальность указанной информации обеспечивается заказчиком соответствующего национального сегмента.

_____